

【シンポジウム】ソーシャルワーク実践におけるジレンマ：現場で直面する矛盾・葛藤を、どう読み解くか

著者	本多 勇, 野村 聡, 内田 宏明
雑誌名	東洋大学社会福祉研究
号	3
ページ	14-32
発行年	2010-08
URL	http://id.nii.ac.jp/1060/00005148/



●東洋大学社会福祉学会 第5回大会／

【シンポジウム】

ソーシャルワーク実践におけるジレンマ： 現場で直面する矛盾・葛藤を、どう読み解くか

シンポジスト：

本多 勇（介護老人保健施設太郎・相談室長 社会福祉学専攻後期課程満期退学）／野村 聡（柏市役所、福祉社会システム専攻修了）／内田 宏明（当時 飯田女子短期大学・准教授 社会福祉学専攻後期課程在籍）／
國分正巳（聖光会グループ・総務課長、福祉社会システム専攻修了）
コーディネーター：高山 直樹（東洋大学社会学部・教授）
コメンテーター：須田 木綿子（東洋大学社会学部・教授）

本多：本多勇と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

東京三鷹にある介護老人保健施設「太郎」というところの支援相談員をしております。先ほど高山先生の紹介していただいた「ソーシャルワーカーのジレンマ」という本を社会福祉士の仲間とつくりました。今回これをテーマにこの東洋大学の社会福祉学会でシンポジウムをすることは全く想像しない中でつくりましたので、多少緊張もしておりますけれども、高山先生からおっしゃっていただいたように、有意義な議論ができればというふうに思っております。

私は、東洋大学の社会福祉学専攻の大学院後期課程を満期退学ということでおりますし、今は非常勤講師で二部の社会福祉学科の基礎ゼミを担当させていただいたりしておりますけれども、きょうは老健の支援相談員の立場ということでお話をしたいと思います。

最初に、どうして「ソーシャルワーカーのジレンマ」という本をつくったかというあたりをちょっとお話しする中で、きょうの方向性を探っていきたいと思うんですが、もともとは社会福祉士会を橋渡しとする仲間たちがきっかけなんですね。一番最初に出会ったのは20代のころで、それ以降年に数回会ったりして、実践の悩みの話をしたり、どういうふうにそれを考えていくかという話をする中で、こういう企画を立ててきました。私を含めて6人の仲間に声をかけて、実践の悩みを一緒に議論をしていく中で出てきたのが、このキーワードの「ジレンマ」というところなんですね。もともとは社会福祉実践の中のもやもやですとか、実践の悩みを愚痴のように話をしたりしていたわけなんですけれども、先ほどおっしゃったように、

愚痴のような話し合いでは全然議論の展開になりませんし、実践の前進にも何ともならないということで、それではどこからそのもやもやが来ているかということを分析的に考えようということで、キーワードが出てきたのが「ジレンマ」ということなんですね。

「ジレンマ」というのは、比較的一般的な言葉かと思えますけれども、何かと何かの間に挟まれてどうしたらよいかという状態であるということだと思えるんですね。よく社会福祉実践の悩みの中で、どう仕事したらいいか悩んでいる、どう援助したらいいか悩んでいるというあたりで、ストレスがあるとか、悩みがあるというのをバーンアウトしそうだということで、バーンアウトしないようにという形で、それぞれのソーシャルワーカー個人個人の気持ちの持ちようでそれを解消していく方向性の研修であるとか議論というのがよくありますけれども、どうして仕事が立ち行かなくなったり、実践で立ち止まり悩んでしまうか。先ほどの天野先生の紹介していただいたビデオの渡辺さんも、いろいろ悩みながらたぶん仕事をされているんだと思うんですが、とにかく何と何に挟まれて止まっているかというのを議論の中で考えたわけなんですね。

その「ジレンマ」、何かと何かの間に挟み込まれるその前に、ソーシャルワーカーの実践というのは、現実理想と違ったよねということでみんなと議論したのが、配布資料の7ページにある図なんですね。社会全体の動きとわれわれのする仕事の何かギャップがあると。先ほども独居高齢者の支援のところでは包括支援センターのソーシャルワーカーが悩んでいたというあたりがありましたし、それから2つ目としては、制度と仕事の範囲の

ギャップの問題がありますね。たぶん先ほどの地域包括の仕事ででき得る範囲とそれ以外のところが担保する範囲と、そのあたりのギャップというのがあるかもしれません。

それから、きょう議論できればというあたりにかかわってくると思うんですが、社会福祉学であるとか、研究であるとか教育、教えられることないしは研究されていることと実際の、やっぱり何かギャップがあるのではないかということであるとか、あとは倫理綱領ないしは教育をされるものとある社会福祉の価値や理念というあたりとの理想と疑念隠しというものと実際のギャップが、まずわれわれの前に横たわっているのではないかと思います。

こんなギャップのある中でしている私たちのソーシャルワーカーの仕事ですけれども、6人のメンバーで議論し合いながら、これを「7つのジレンマ」として整理しました。

1つは、ソーシャルワーカーである私と、ソーシャルワーカーの仕事をしていない素の私というのは不可分の私ですので、素である私と、ソーシャルワーカーとして仕事をし、倫理的なソーシャルワーカーの価値を持って仕事をする私との間に、ちょっと考え方の違いがあるというあたりのジレンマがあるのではないかというのが1つ目ですね。

それから、われわれの仕事の中で大きくあるのは、利用者の価値観とのジレンマですね。先ほどのビデオの話ばかり出しますけれども、サービスを利用してもらうというお年寄りが拒否をしているというあたりがあったと思うんですが、われわれが専門的に見る最適ないしは良好な生活状況と、本人が考える世界での生活の状況というのが違っていたりするところに、やはりジレンマが生じることがあります。

それから、同僚、同じソーシャルワーカーでの支援の方向性ないしはアプローチの価値観の違いであるとか、あるいはチームアプローチと言われる医者や看護師、リハビリのスタッフ、介護職、それから栄養士、法律の専門家、あるいは建築の関係者、その他もろもろあると思うんですが、そういうもともと学問的ないしは視点の違う人たちと一緒に仕事をすると、その視点ない

しは援助のアプローチが違うことにおけるジレンマも生じるかと思います。

それから、5番目としては、ソーシャルワーカーの倫理綱領の中で、こちらを優先すべきか、こちらを優先すべきかというあたりの価値観、2つの価値観の間におけるジレンマでありますとか、きょう議論していきたい一つのポイントとして、6番目ですが、自分が所属する組織とのジレンマですね。組織の援助の方向性ないしは運営の方針と、ソーシャルワーカーである私の援助の方針が違ったときに生じるジレンマ、いったい自分はどちらの方針を優先すべきか。倫理綱領に従えば、もちろんクライアントの立場に立ち、ソーシャルワーカーの倫理綱領が優先されるということになるわけですが、現実としてはなかなか、組織の中にいるソーシャルワーカー、そうはいかない状況があるということが、たぶんソーシャルワーカーのジレンマを考えたときに大きな問題としてあるのかなと思います。

それから、7番目としては、社会環境。先ほどのいろいろなギャップ、4つのギャップがあるというあたりの板挟みの状況であるとか、あるいはもっと手前の自分の周りのところに引きつけて考えたときには、例えば仕事が多過ぎて一人一人に丁寧な援助ができないというような自分の中のジレンマというのもし生じるのかなと思います。

『ソーシャルワーカーのジレンマ』という本の中でも出したこの「7つのジレンマ」というのは、別に先行研究に頼って分類をしたとかそういうことではなく、やはり試論的に私たちの経験的ないしは実践の中から、「こういう視点があるよね」というあたりの積み重ねの中で分類した7つのものですので、ほかの見方もあるかもしれませんが、自分たちソーシャルワーカーの私たちが悩むジレンマを読み解く一つの物差しにはなるのかなというふうにわれわれは考えております。

そして、今回、私のほかに野村さんや内田さんにも来ていただきましたけれども、本の中には、先ほど先生に紹介していただきましたが、6つの領域で仕事をしてきた6人の社会福祉士が感じたジレンマをそれぞれの論調で集めておりますけれども、やはりその領域で感じるジレンマの程度というか、

種類というか、それぞれの領域において、支援する、援助する対象の領域によってそのジレンマの内容が異なってくる、異なってくるのではないかということで、6つの領域からのジレンマを今回は本にまとめましたし、今回のシンポジウムでは、私を含めて3名の領域のジレンマの紹介をしていきたいというふうに考えております。

私たちソーシャルワーカーが直面するジレンマの問題は、一番手前のところからいけば、個人的にそのジレンマをどう対処するかという自分の身の処し方というか、フットワークの持ち方というところに還元されるのですが、今回は、そこをミクロなレベルだとすれば、それよりもちょっと広げた、先ほど申し上げた組織との問題であるとか、仲間であるとか、仕組みであるとか、援助のシステムであるとか、そのあたりのところを議論しないと、愚痴を分析的に考えたこのジレンマもそれで終わってしまうということがわれわれの中にもありますので、ぜひそのあたりの議論ができればと思います。

もっと大きなマクロのところにおいてしまうと、社会全体のことを考えざるを得ないですし、ソーシャルワーカー全体がどうソーシャルアクションを起こしていくのか、社会の全体を変えていくのかというあたりになってしまいますので、そこまでいくとちょっと議論は果てしなくなりますので、ジレンマを提示する次のステップとしては、このメゾ的なレベルの議論ができればというふうに私たちは考えたということです。

私が、ジレンマのこの本のまとめのあたりを書いておりますし、企画者の一人でありますので、この「ソーシャルワーカーのジレンマ」というものに関する私たちの考え方をちょっとお話いたしました。

ここからは、高齢者領域におけるジレンマというお話をしたいと思っております。

私は、老健の支援相談員をしておりますので、利用者、高齢者ご本人であるとか、そのご家族に対する支援が仕事の中心ですし、その仕事の内容としては、大きく言えば入所の調整であるとか、入所した後のカンファレンスに参加をし、ケアプランをみんなで考えるそのメンバーに入るとか、

退所の調整をしていくというあたりが中心になるのですが、今回3つのジレンマのエピソードを提出しております。

どのジレンマも、施設のソーシャルワーカー側から見たジレンマということですので、ご了承いただきたいんですが、1つは、利用者本人や家族のニーズに合わせた利用調整と現場のキャパが異なる場合。病院で退院調整を迫られて在宅では見られないという要介護5であるとか、認知症の周辺症状が激しい高齢者の入所の相談があって、入所調整をしようとしたときに、現場が、つまり介護の、看護のフロアの現場が、現在の集団全体のケアのバランスから考えると、そのお年寄りに適切なケアができないので受け入れられないというような現場の状況があるわけなんですね。ソーシャルワーカーとしての私は、その困っているお年寄り本人やそのお年寄りを抱えるご家族に支援をしたいのに、現場が難しいということではなかなか調整が迅速にできないというエピソードがあります。

重度化したお年寄りをどんどん現場に突っ込んでいくと、逆にこれは現場のキャパシティを超えて、いらいらして利用者に対応したり、不適切なケアであったり、ともすれば高齢者虐待等々の問題をはらんでくる問題につながってしまうということでもありますし、一方で、家族を見れば、先ほどのように独居のお年寄りであるとか、別居のご家族に支えられるお年寄りがあるという現実があるわけなんですね。じゃあ、いったいどうするかというのは、その場の調整でどうなるかというのは、答えはそこにはないという感じですね。

2つ目としては、ご本人の希望と組織としてチームとして考えるベターな援助方法が違う、方針が異なる場合。この中で、例えば完全に身寄りのないお年寄りが、精神科の疾患をお持ちの方で、精神症状をはらんで介護施設の集団ケアになじまないような状況になってしまったときに、筋としては、独居のお年寄りですので、成年後見制度であるとか、それにかかわる権利擁護のいろいろな支援をしなければなりませんけれども、現実にはその場の集団生活の状況をどうするか、その大混乱状態にあるお年寄りをどうするか。でも、その大混乱状態にあるお年寄りは「家に帰る」というふ

うに混乱をしているということになると、その状況で止まってしまうということがありました。このときは、私どもは、やはり専門的な見方からして精神科の病院で治療してもらう必要があるであろうということで、精神科の病院に入院をさせていただいたということがありますが、これは変な言い方をすると、人権がそこにあったのかという反省がわれわれの中にありますよね。じゃあ治療をさせないことが人権擁護につながったのかというのは、今考えてもちょっとよく分かりません。

それから、3番目ですけれども、ソーシャルワーカーが考える援助と、施設、組織の方針が異なる場合ということがありますけれども、例えば個室しか空いてないけれども、今日の前で困っているお年寄りは生活保護であると、個室代が払えないのでそこは利用が難しいのではないのかという施設の方針と、ソーシャルワーカーとしての私の立場が違うときに、ではどうしたらいいのかというあたりが出てくるわけですね。

ここには3つのエピソードを紹介していますけれども、先ほど申し上げた「7つのジレンマ」に近いようなジレンマが、やっぱりお年寄りの施設にもあるということなんですね。お年寄りを支援することとは、利用者本人を支援することと家族を支援することにほかならないわけではあるんですが、時に利用者お年寄りご本人の利益と家族の利益が相反することがある。特に別居の家族であると、ひとり暮らしのおばあちゃんが「一人で暮らしたい」と言っているけれども、別居の息子さん夫婦、息子さん家族は、「おばあちゃん一人で無理だから施設に入りなさい」というあたりは、どちらを優先するのか。もちろんそこに至るまでは、在宅サービスはどうしたらいいのか、在宅生活をどう支えるかという議論や援助があった後の話にはなりますけれども、いったいぎりぎりの点は誰がどこで見きわめるのかというあたりがなかなか難しいですね。

それから、チームアプローチとはいいながら、先ほど申し上げたように、介護チームの「いっぱいいいっぱいです」という言葉にどう耳を傾けていくか。そのケアチームの介護力をどうソーシャルワーカーチームが判断をし利用者調整をしていく

か。あるいはそこに調整するに当たって、果たしてそのお年寄りにとって適切なケアかどうかというあたり。特に老健ですと、医療ケアも含めたお年寄りの相談が来ておりますので、病院に入院していた方がいいのではないのかというお年寄りが、今の医療状況の中で退院を迫られて老健に流れ込んでくる。病院では点滴をしてもらわなかったのに、老健に入所して老健のドクターが診たら「脱水だからすぐ点滴」みたいな状況も、最近ではよくあることなんですね。なぜ病院で点滴されなかったお年寄りが老健で点滴するのかというあたりは、非常によく分からない状況があります。それは同じ援助の方向性の考え方でありすけれども、特に在宅支援、在宅復帰の援助のときであるとか、施設ケア継続でいけそうなのに医療職から病院に入院した方がいいのではないのかという意見が出たりとか、違う職種によって違う意見が出てそれを一つの援助にまとめたり、それぞれが納得できるように方向付けるような難しさがある、そのあたりもありますし、対現場、対職種、対組織ということで考えれば、経営的な問題の中でベッドコントロールが言われたり、居室料のコントロールを言われるあたりがありますし、対社会とか、対自分の仕事の環境というのは、お年寄りが増えるに従って仕事が忙しくなるというのは当たり前といえば当たり前のかもしれませんが、一方で、制度が果たしてそれに対応する介護保険の状況になっているか、老人福祉法の状況になっているか、社会全体の地域医療の体制になっているか非常に疑問があるというあたりが、高齢者ケア施設でのジレンマということになるかと思います。

どう対応していくかというあたりですけれども、答えはないんですが、こちらの援助にしたときにこういうメリットがあってこういうデメリットがある、こちらの施設の入所を調整したときにこういうメリットとデメリットがあるという考え方も必要です。施設には定員というのがあり、空きベッドはもっともっと少ないわけで、そこに調整する方も限られるわけです。ただ、相談室、支援相談員に相談に来るのはもっともっと多い方々です。全員にお手伝いをしたいのにもかかわらず、なかなかそうはいかない現状がある。世界じゅ

うの困った人すべてをうちの施設では対応できないという現実を、もっともっと現実として身近に引き寄せて考える、という感じです。ソーシャルワーカーの倫理綱領を優先させるようにとわれわれの倫理綱領には書いてあるんですが、組織にソーシャルワーカーの倫理綱領を優先させるように働きかけなさいと書いてありますけれども、現場の状況を聞き、組織の状況を把握し、そして特に直接援助をしている介護チーム、看護チームには、尊敬というか、ありがとうという気持ちを忘れないようにしなきゃいけないかなと思いますし、利用者、家族、ご本人に対しては、たとえすぐにうちの施設が使えなくても、その面談をしたことでほっとしたというあたりの援助ができればというあたりにも心がけたいと考えておりますし、入所した暁には、お家とは違う場ですので、その中でも安心できる場になるようにということで、日々私は援助をしている、仕事をしているということです。

ちょっと早足でお話をしましたけれども、ソーシャルワーカーのジレンマ、高齢者領域のことについてお話をしましたので、また別のご意見をちょうだいできればというふうに思います。

私の発表はとりあえずこれぐらいにしたいと思います。（拍手）

野村：野村聡と申します。よろしくお願いします。

今は市役所の障害福祉担当ケースワーカーとして働いていますが、そのケースワーカーの仕事はこの4月からで、3月までは12年間知的障害者施設の職員として働いてきました。東洋大学の大学院には社会人入職して4年目から通わせていただいて、あまりいい院生ではなかったのですが、結果的に4年間かかってようやく修了することができました。福祉社会システム専攻で、市町村における相談支援体制ということで、研究というか、そういったことに取り組んできたわけですが、今、実際ケースワーカーとして異動して、そういった研究、自分が学んできたことを実際に生かせるところに入ったという点では、大学院で学んできたことは決して無駄ではなかったなと感じています。ケースワーカーとして、非常に仕事楽しい部分と、苦しい部分というのを常を感じながら仕事をしているところです。私からは、障害者領域での相談援助業務におけるジレンマということでお話をさせていただいて、その上で自分の価値とか対処方法についてお話しできればと思っています。

今、相談援助業務に携わっているわけですが、私からは、そのジレンマが生じる状況、エピソードということで、4つほど挙げさせていただきました。

まず、1点目として、4月に施設職員から障害福祉課の地区担当ケースワーカーということで、相談援助をやる場所なのだなと思って仕事に臨んだわけですが、実態は、平成18年から障害者自立支援法が施行されて、障害程度区分の認定調査に非常にケースワーカーが追われているという現実を目の当たりにしました。この区分認定調査、原則的に市町村の職員が行うというところで、多くの量をこなしているというのが現状です。だいたい1カ月当たり、平均で1人当たり多いときで10件以上こなさなければならぬ形になると、通常業務、市町村の窓口で相談に見えられた方とか、電話などで相談がかかってくる方へのお話をゆっくり聞くというのがなかなかできなくなってしまっている現状、特に区分認定調査の場合は、事務作業というのが、自立支援法全般にそうだと思うのですが、事務作業が非常に多いです。

ある日他のケースワーカーと冗談まじりに話していたのですけれども、今、正式名称が障害福祉課自立支援担当という相談業務を担当する職場ですけれども、ケースワーカーの中で、「われわれはケースワーカーじゃなくて、実は区分認定ワーカーなんじゃないの」みたいな話をされていて、「区分認定担当」というふうに名前を変えた方がいいのではないかという話が出るぐらい、ちょっと情けない話、追われているところもあって、そういった所属組織というか、方針というわけではないでしょうけれども、そういったところで非常にジレンマが生じる部分というのはあるのかなと思っています。

あともう1つ、これは柏市の方で相談支援事業を幾つかの事業者に委託している部分があるんですが、上の方針として、相談援助業務というのはもちろん大切だけれども、区分認定調査があるということも現実として見きわめなければいけない以上、そういうご相談、非常に難しい相談とかあったら、その事業委託している団体に振りなさいというお話があったりして、それは相談に来た方を追い返してしまうような状況というのがあったりするんじゃないかなというところで、そういったところでのジレンマが一つあります。

それから、2番目のエピソードとして、今、特別支援学校の高等部に通われていらっしゃる高校生の方ですけれども、家庭が非常に複雑で、お父さんが精神疾患を抱えてしまって仕事に行けなかったり、それからご本人のお兄さんも精神疾患を抱えてしまって常に病院への通院というのが必要だと。母親としては、お父さんとお兄さんのことで手いっぱいになってしまって、ご本人に対してなかなか目が行き届かないというところで、ご本人が精神的に荒れてしまいました。そのご本人が通われている特別支援学校の先生からのご相談があって、ご家族からも同時にご相談があったんですけれども、ご本人の気持ちが荒れてしまったということで、施設への入所というのは考えられないのだろうかというお話が出てきました。ただ、ご本人としては、できれば家の中でといったときに、その周りの家庭の環境とかを考えたときに果たしてどの選択が一番いいのかというジレンマに

悩まされるときです。

それから、3番目として、同僚のケースワーカーの点で、家庭にいろいろ問題があって、知的障害のある方なんです。それは私の担当外の方だったのですけれども、家族と少し離れた形で、お母さんが入院してしまったものですから、ちょっと家庭では支えられないということで、施設への一時短期入所とかも考えなければいけないんじゃないかというお話が出たときに、同僚のケースワーカーが、「いや、すみません、それはご家族の問題なので、ご家族と、それから所属する通所施設、の方で探してください」とさらっと言ってしまったときに、それはちょっとないのではないかな、もう少しそのご本人さんや困られている家族のお話というのを聞いた上でお手伝いをしていくという姿勢が大切なんじゃないかなという、そういう価値観で悩んだときがありました。

それから、最後の4番目として、重度の身体障害のあるご本人さんがいらっしゃるのですけれども、ご家族が相次いでお父さんや娘さんが病気で倒れて、お母さんの方がもう目いっぱいなんですというご相談を受けて、こちらでも何とか短期入所とかをしたいのですけれども、その方が医療的なケアを必要としているお子さんで、お恥ずかしい話ですけれども、今、千葉県の東葛地域に重度の心身障害の方を受け入れる施設というのがなかなか現状があって、たまたま運よく7月から重度の心身障害の方を受け入れる施設が短期入所を始めるということで何とかなりそうですけれども、そういった壁というか、社会環境というか、そういったところで生じるジレンマというのがあります。

今、簡単に4つほどエピソードということでお話しましたが、そのジレンマの構造として、私はだいたい4つほど挙げさせていただきました。私が思うのは、ソーシャルワーカーというのはジレンマが構造的に生じている部分というところがあるかなと思うのと、もう1つ、ここでちょっと難しいなと思っているのは、ジレンマが構造的に生じてしまって、ソーシャルワーカーとして悩みを抱えてしまって、倒れてしまうとか、ソーシャルワーカー自身が倒れてしまうということもあると思

うのですけれども、その部分で、ソーシャルワーカー個人としてのセルフマネジメントという力も必要な部分というか、その見きわめというのが非常に難しいかなと思っています。

最後、私なりのジレンマの価値であるとか対処方法というところで、ここではあえて組織とのジレンマの解消というところで最後にお話をさせていただければと思います。4月からケースワーカーの仕事に入っていると思うのは、一人一人のクライアントの方に教わるという姿勢は大切なのだなと最近思っています。その上で、組織とのジレンマの解消というところなのですけれども、自分なりに仕事をしやすい雰囲気づくりというのは大切だと思っています。自分なりに仕事をしやすい雰囲気づくりというのは、組織としてというか、お互いが助け合えるチームづくりというのをどうやっていくかというのが大切なかなと思っています、それは自分自身がその組織の上の立場ではないからできないということじゃなくて、例えば仕事に追われ過ぎて困っている職員がいたらちょっと手助けするとか、本当にちょっとした部分なのかもしれないですけれども、そういったところで少しずつチームとしての組織に変えていく努力というのを自分自身の仕事でやっていくことが大切なんじゃないかなと思っています。

また、所属する組織の強みと弱みの把握ということで書かせていただいたんですけれども、市役所という組織は、どうしても法律であるとか要綱、規則というところに縛られやすいところがあります。

例えばケースワーカーの仕事をやっていて、補装具といって身体障害のある方に例えば装具であるとか義足とか、そういったところを支給するという役割もあるのですけれども、そういったところではすべて法律とかに基づいてというのが結構あるのですけれども、その一方で、市役所という組織の強みはどこにあるのかなと思ったら、例えば年金関係であれば年金関係の部署に聞くとか、あるいは生活保護であれば生活保護関係の課に聞くとか、高齢者であれば高齢者支援課であるとか、それから天野先生のお話にもあった住まいの関係というところでは、例えば市営住宅があるという

点では建築住宅課とつながったりとか、そういういろいろな組織とのつながりを生かすということも考えられるのではないかなと思っています。

そういう組織の強みと弱みの把握、それから温かい職場づくりとチームづくりというのをやっていくことが組織とのジレンマの解消に少しずつつながっていくんじゃないかなというふうに個人的には思っています。

簡単ではありますが、私からは以上です。（拍手）

内田：内田と申します。私は、この3人の中では、一番ここで皆さんの前に面をさらすのがつらい立場でありまして、まだ後期課程に在籍中でありながら研究発表もせずこの場にいるという（笑）、非常にそういう意味でも針のむしろの気持ちでおります。現在、長野県の飯田という、たださえローカルな長野県の中でも一番ローカルだと言われている地域にいて勤務しております上に、地方の学校というのは、それこそ学校自体がジレンマにさらされているような状況で（笑）、端的に申し上げますと、全くのサラリーマン勤務です。朝8時半に出勤して5時までを月曜日から金曜日まで、土曜日も高校生のお相手のために2週に一遍は出勤しないとクビになるという状況で、果たしてその中で研究ができるのかということで、ましてや東京に来れない。言い訳になりますが（笑）、これぐらいにしておきます。

私自身、子ども・家庭福祉分野、児童福祉分野をテーマにしてきているんですが、福祉現場の生活相談員、社会福祉士として相談員経験はあるんですが、すべて児童福祉分野ではありません。児童養護施設や児童相談所からの報告というのが本来だったらそぐわしいのかもしれないですが、私自身は、もともとの思いというのが、学生時代、教育学科におりまして、4年間地域子ども会をやっていて、地域の中で子どもと出会ってきました。その中には、虐待を受けている子どもたちとか、あるいは支援を必要とする親御さんの子どもとか、あるいは発達障害である子どもとか、不登校の中学生とかという出会いがあって、地域の中で子どもたちを支えていく、地域といってもかなり小地域ですね。子どもの生活地域の中で支えていく仕事をしたいという思いがあったんですが、現実問題としてそれは見出すことができなかったというのがありまして、そもそものジレンマは、やりたいという夢はあったんだけど、職場として、採用試験を受けて採用されるような職場がなかったということで、ある意味、じゃあ学校の教師になればいいじゃないかという話もあるんですが、私自身が子どものころから大の学校嫌いで、教育実習のときに不可にならない程度の成績しか取れなくて、職員室の前を生徒と一緒にバタバタ

と走り回ったりしたものですから、非常に評判の悪い実習生、地域の公園で走り回るように子どもたちと走り回ってしまったわけですが、そういうタイプの人間だったので、とても教師にはなれないぞと。その苦しみは今も続いているんですけども（笑）、そういうタイプの人間でしたので、今で言えばプレーパークやフリースペース、フリースクールというところとかなり違って、フリースペース、これも食うや食わずのスタッフたちの苦闘によって成り立っている分野なんです、私の学生時代はそんなものも全然なかった時代ですので、いわゆるボランティア活動とか市民活動というところ、自分が身を置けるような場所をつくっていくということから始めていこうと。はなからそこに予算が拠出されて制度化されてという状況ではなかったところをいかにつくり上げていくのかというところで、さまざまな壁にぶち当たりながらやってきたと。

ここら辺の話をするとな非常に長くなってしまっていて、これ私の部分に関して言えば、研究書でも何でもなくて、わが生き立ちの記みたいなの（笑）、自分自身の取り組みをライフストーリー的に書いてあるものにしかすぎないので、簡単に読めると思いますので、よろしければ読んでいただきたいと思うんですが、そういう中で、結局は何にぶち当たってきたかというと、「夢はあるが仕事がない」というジレンマの中では、社会環境と個人としての私の間に既にジレンマがあったと。それは、福祉領域が子どもというところを包括的にカバーしようという取り組みを仮に志したとしても、どうしても学校教育領域とぶつかっていくんですね。就学前のところは保育と幼児教育というのが、全国的には保育の方が若干多いぐらいで、拮抗するぐらいの力を持つてはいるんですが、就学以後になってしまうと、どうしても地域で包括的に子どもたちを支えようとしても、児童館とか学童保育とか、あるいは夏休みともなるとネーチャースクール的なものとか、長期休みの間だけ成立するような事業というのはあるんですけども、なかなか子ども関係の国家予算の拠出というのは、全体として少ない上に、さらに文部科学省に偏ったところに出ておりますので、そういう社会環境の中で

自分がやりたい仕事がまずは見出せないということが、一つはジレンマの構造にあったかと思います。

それ以降、不登校の親の会と一緒にいろいろな取り組みをしたり、自分一人で不登校の子どもたちの居場所づくりをしたり、子どもたちと文通活動したり、地元でチャイルドラインを立ち上げたり、あるいはスクールソーシャルワークの制度が必要だということで地元の教育委員会に提案活動を行ったりということで、さまざま試みてきてはいたんですけども、その中で、近年、スクールソーシャルワークに関しては予算がぼちぼちとつくようにはなっているんですが、制度化されればすべてクリアになるかという、まずそんなことはありません。

当然予算は不十分なんです、当然ながら教育分野という他領域に対して、ソーシャルワーカーという価値体系が基本的に異なる職種が入っていくということは、同じ子どもを対象としても全く違う考え方をします。そこは本当にとっても居心地の悪い空間で、教育領域も発達障害の子どもたちのところから自立支援計画だとか「支援」という言葉が、あるいは以前は養護学校あるいは特殊教育と言われていたものが「特別支援教育」と言葉だけは変わっていきませんが、中身は「指導」という言葉のパッケージが変わっただけで、「支援」という名前の「指導」が学校教育現場ではなされていきます。その中で「支援」というものを打ち立てようと思っても、それはなかなか価値の相違の中で難しいということがございます。

それが何より証拠には、教職員の研修会で私が「指導から支援へ」というお話をさせていただいたら、非常に評判が悪くて、昨年度は呼ばれましたが、今年度は全く声がかからなくなりまして、仕方がないので主任児童委員さんの研修だけ今年は力を入れようかなという感じで、共通言語のようでいて、言葉さえが違います。その中で、かなり大きなジレンマを背負って学校教育領域に配置されたソーシャルワーカーというのは動かざるを得ないという現実が、今、まさに起きているところです。これはスクールソーシャルワーカーだけの話じゃなくて、特別支援教育において、先ほど野村

さんがおっしゃったように学校と連携をとっていくときに、福祉領域と学校教育領域の連携のとりづらさというのは昔から言われていることですので、なかなかその意思疎通というのはまだまだ大きな課題かなと思います。

さらに言うと、子どもに相對し、子どもの権利を擁護していききたいというソーシャルワーカーの思いにこたえてくれた子どもの思いと親の思いと、社会が子どもに期待する、昔は期待される人間像みたいなことで高度成長期には文科省は打ち出していたんですが、社会がどういう子どもになってほしいと願う子ども像というのは、おのおのずれがあります。その間でどこの立ち位置をとるのかというのが、非常に大きなジレンマを生じさせます。当然ながら子どものところに立ち位置は置きたいわけですけども、そもそも仮に、例えばスクールソーシャルワーカーという立場に立ったとすると、スクールソーシャルワーカーが現在の配置で一番多いのは教育委員会ですね。教育委員会にホットラインが開いているかという、そうではなくて、学校から上がってきた相談案件、校長から上がってきた相談案件を教育事務所の担当管理職が、これはスクールカウンセラーに振るのか、これは教育相談員に振るのかという業務分担をした後に、これはスクールソーシャルワーカーが適当だろうということで仕事が振られてくるんですね。その中で起こるのが、われわれのところに上がってくる案件というのは、ほとんどの場合、学校が困っている子どもについての相談が上がってきます。学校としてこの子は困っているといって相談が上がってきます。しかしながら、子ども自身が「僕、これに困っているんです」という相談を受け止めるラインがないんですね。これが私は、NPO活動の中ではチャイルドラインや不登校の子どもたちの居場所づくりの活動、あるいは文通活動、出てこれなかったら手紙のやりとりしようよということでやってきたんですが、なかなか公的な相談システムで子どもの話を直に受け止めるような仕組みが作りづらい。現にあるのは、校長先生がまずは困っている生徒のことが相談として上がってきてしまうと。最初のボタンをかけるところから立ち位置がずれているということもあり

まして、これはなかなか非常に難しい状況だということがございます。

そういったことがもろもろとこの本では書かれていたんですが、なぜそういったことをあえてジレンマとしてとらえ、ジレンマとして語っていく必要があるかという点に関しては、先ほど本多さんもおっしゃられたとおり、いろいろなストレスがソーシャルワーカーにかかってくると、ストレスとしてとらえ、バーンアウトという事象が起き、バーンアウトして、初めてワーカー個人への支援というものが、例えば社会福祉士会なんかでも問題として起こってくるんですよ。

バーンアウト研修、長野県の社会福祉士会でもバーンアウトをテーマにした研修をやったら100人以上が会場に詰めかけて、臨床何とか研究所の講師先生が、こう言われるわけですね。

目をつぶってみてください。子どものころ、あなたのことをお母様はどのように愛されましたか？ お母様が愛された姿を思い浮かべてください。そのお母様と同じ気持ちで、今のあなたを愛してあげてください。

これがやられるわけですから（笑）、泣くわけです。特に女性のワーカー、悩んでいるワーカー。そういう際に、横で泣かれて、その研修が終わった後2時間、私は泣きつかれて困ったという経験もあります（笑）、どうもその傾向がある。

恐らく何らかの構造があって、構造が個人の中の課題として現出しているはずなのに、ボンと飛んで個人の内面にいきなり、責任という強過ぎると思うんですけれども、課題があると。この状況であっても踏ん張れるワーカーになるためにどうしたらいいのかというバーンアウト研修がなされているというふうな、自分をまず愛してくださいというところから始まっていくという、それだとやはり、ソーシャルワーカーが読み解くべき社会的な構造的な視点が弱いだろうと。さらに言えば、社会福祉士会の地方の研修のほとんどが、日本社会福祉士会の組織が大きくなるに従って、中央でできた研修プログラムが地方でなされていくわけですね。人数が少なかったころは、だいたいこれダベるわけです。研修というか、学習会と称して、さんざんばら愚痴を垂れた後に飲み会に

行って、愚痴を聞く役と説教される役に分かれて、何だかこう職場の現実が変わっていかないんだけど、社会福祉士会をよりどころにして仲間意識が醸成されていくということが多々あったんですけども、今は、何とか基盤研修だとか、何とか対応研修だとかというその研修を受けてないと、地域の中で仕事をする上での根拠が弱いぞ的な研修がたくさん組まれて、研修に参加して何時間とか何単位とか計算して申告するみたいな、そういう雰囲気になっているわけですね。

その中で、もう1回、われわれが現場で直面する課題というものを示していく。しかしながら、そこを愚痴に終わらせるんじゃなくて、それはどのような構造で生じているのかということに視点を置きながら、それを自分の課題から職場の課題へとということにつなげていく、あるいは職場横断的に地域の福祉現場のワーカーたちの課題というような形で分析を積み上げていくような取り組みがまさに今必要ではないかということで、今考えているところで、今月の末の長野県社会福祉士会の中の北の方の飯山というところで、地域の社会福祉士集めて、ジレンマ、ソーシャルワーカーのジレンマという学習会を開くんですが、何人来てくれるかちょっと不安なんです、そういったわれわれの実践を見直していくときに、一つ「ジレンマ」というキーワードで見えていきながら、どういうものが見えてくるのかというのに取り組んでいきたいなと思っているところです。以上です。（拍手）

国分：一応私、この本の中で医療の領域ということで執筆をさせていただいたんですけど、実際はソーシャルワーカー途中で事務の方にかわったので、医療全般をフォローできているかどうかというのがちょっと不明なんですけれども、医療の領域の方は、特に医療ソーシャルワーカーと言われる職種が結構いるんですけれども、どちらかというと診療報酬とかに反映されてないというか、設置基準に入っていない職種なものですから、非常に立場は弱いというところがまず第1点あって、その組織の中と一ソーシャルワーカーとのジレンマというのが非常に多いのかなというのがあって、そこは一応この本の中で、例えば退院支援であるとか、病院はやっぱり患者さんがいないとお金にならないので、稼働率をアップするためにという現場は視点に立って援助しなきゃいけないというところでジレンマの話をしているのかなというところは、一応この本の中で書かせていただきました。

最初に高山先生の方でお話しされていた中で、実習教育だとか、大学教育の中でいかにとらえるかというか、お願いというか、たぶん医療の領域に直接大学卒業してソーシャルワーカーで来られる場合、非常に医学的知識の部分が足りないのかなというところは、医療ソーシャルワーカーになりたいという学生さんが多い中で、現実と教育されている内容が若干違うというか、結構厳しい状況が多いと思うので、そういうのを前もって「楽じゃないよ」というのを言ってあげた方がいいのかなというのは、実習なり通してたぶんその辺は分かると思うんですけれども、そういうところが感じられました。

すみませんが、まとまらずに、そんなところです。

高山：ありがとうございました。

シンポジストの3人の方と国分さんの4人の報告を伺いました。整理をすることは難しいのですが、ソーシャルワークのミクロにおける利用者の方々への受容や傾聴等の支援は、問題ないのですが、メゾのレベルとくに調整機能のところで組織とぶつかり、あるいは調整をしても家族の意見や組織の論理が優先されてしまう構図があるというところにおいて、そのメゾレベルにおいて極めて利用

者の権利擁護につながっていないというところが見えてきているという点があります。

例えば内田さんが言われたように、子ども本人の声のところからの問題ではなく、校長先生や学校が困っている問題がスクールソーシャルワーカーに持ち込まれるということは象徴的であると思います。またソーシャルワーカーそのものの立場性が、ボタンがかけ違っているという指摘も、当事者本人が支援の対象でないという側面があると思います。

したがって、ソーシャルワーカーの機能の定義がありますが、特に仲介や調停や代弁などのメゾの範囲の機能が、我が国のソーシャルワークには弱い面があるということです。なかなか今の日本の現場の中では利用者の声を代弁することができない、あるいは調整しても結局利用者の声が後回しになってしまっているような構図があるということです。

それから、もう1つは、区分認定ワーカーの野村さんからは(笑)、今の障害福祉課の中の仕事そのものが、これがソーシャルワーカーなのかという疑義がありますが、たぶん野村さんが悩んでいるのは、一人一人の障害のある方に寄り添うことよりも、障害認定区分をするということに仕事の目的が変わってしまっているという意味のことでした。やはり官僚制の問題あたりとの葛藤ですね。いわゆる組織の存続のための仕事の構図であります。

それから、内田さんからは、今のソーシャルワーカー、あるいは現場のところにおいてのストレスマネジメントのところですけども、結局個人レベルでメンタル的な葛藤を受け止めなければいけないという形の組織になり下がっているという現状を指摘されました。その中で、自分でそのことを受け止め、克服していかなければならない構図になっているというところは、極めて危険であります。メンタルヘルスを含め、スーパーバイズやコンサルティング、あるいは現任研修が極めてソーシャルワーカーをバックアップしていく仕組みとなっていない現状があります。

特に、先ほどのアメリカのソーシャルワーカーたちは、例えば現場を移動するときに、どのスー

パーバイザーに付いていたのかというのを履歴書に書くわけですね。これが重要な一つの採用のよりどころになっているということでもあります。そういう風土に我が国の研修体制がなっていないということは、喫緊の課題だと思います。

幾つかの論点は、まだあると思いますけれども、きょうはフロアの中に研究者、経営者の立場の方もおられます。時間の関係で3人ほどのご意見等をいただきたくお願いいたします。

野村先生、お願いします。

野村：東洋大学ライフデザイン学部の野村ですが、とても元気のよいお話を伺えて、ジレンマは解消しないんですが、ストレスはちょっと下がったような気がします。ソーシャルワーク実践のジレンマという本、まだ読ませていただいてないんですが、こぼれ話だとか愚痴ということではなくて、ジレンマという対になる、何と何というのが明確になるような言葉を、それも倫理あるいは価値観のところに置いてくださったというのは初めてじゃないかなと思います。そのこと自体がとてもうれしいと、同業で思わせていただきました。

2つほど、質問になるか感想になるか分からないんですが、1つは、高山先生もおっしゃったレヴィンとかリーマー、あの考え方の背景には、生命倫理が重要視されてきたという、それだけでなく、医療の、あるいは生命倫理、あるいは生物をどういうふうにとらえていくか、生命維持をどう考えていくか、命をどう決めていくかというものと同じような時期に、ニクソン政権等々のさまざまな、ソーシャルワーカーに限らず、専門職への疑問というんでしょうかね。それが大きく動いていたんだと思うんですね。だから、レヴィの次じゃないですけども、レヴィからリーマーの間のその大きな政治的な背景だとか、社会的な背景の中でリーマーがジレンマということを確認に打ち出して、その後先ほど説明してくださったことが続いているんだろうなと思うと、日本はどうなんだろうかというふうに考えてしまうというか、自分も日本人なんですけれども、どうなんだろうかと。本当に政治的社会的背景に真摯に立ち向かったり、意識化したり、議論になったりしたことが

あったんだろうとか、そのとき私いなかったの、いなかったからすみませんじゃないですけど、それが本当にあったのかなという、あったんだろうと思うんですけども、もしかしたら社会福祉、この学会じゃなくて、社会福祉全般的な動きの中にあんまり見えないとするならば、もう少しそのあたりから掘り下げていく必要があるのかなというふうに、一つ聞いた話で思いました。

それから、小さい話かもしれませんが、ストレスの解消のために、何とか研究所の人が来て、それも本当にそのとおりだなと思うんですけども、でも、ストレスというの、ジレンマと同じように構造化しているという考えもあって、むしろストレスというのは、組織間のどうのというだけではなくて、ストレスを構造化したところで、今のソーシャルワーカーのジレンマというの、もっと対処方法だとか解決方法に向かっていけるのかなと思うんです。ストレスの考え方自体を心理から少し離して、社会的な位置づけを持つようなことはできないんだろうかなと思います。

すみません、感想です。

高山：ありがとうございました。

ソーシャルワーカー、これは職能団体にも言えるのかもしれませんが、政治的なもの、あるいは社会的なものに関して本気で取り組んできたかという、野村先生のご指摘はその通りと思います。職能団体にも意見を率直に発言している本多さんは、言いたいことがあると思います。

またストレスの構造化の問題は、心理的アプローチだけでなく、社会的な組織論から見直していくことの必要性は重要なご指摘と思います。

笹川：福祉社会システム専攻卒業生の笹川です。今現在、文京区役所の職員で、先ほどの野村さんの立場というか、今は障害者の通所施設で支援員として働いているんですけども、いずれその施設もなくなってしまうと、次は自分も恐らくソーシャルワーカーになるのかなと考えているところなんですけれども、その中でソーシャルワーク実践におけるジレンマということで、私も一応公務員という立場なので、どうしても組織とのジレン

マというのは非常に感じまして、自分をもっと利用者のために一生懸命いろいろやりたいなと思っていても、組織の方でここまでにしなさいとかそういう部分の制約になってしまうと、なかなかそれができにくくなってしまいます。

あと、自分をもっともって利用者のためにやりたいなというのと、逆にちょっと自分が組織から浮いてしまって、周りの状況、周りがこれだけで自分がここで飛び出してしまうとちょっと難しいんじゃないかと思うと、そこでちょっと萎縮してしまったりとか、そういうジレンマを常日ごろ感じているんですけれども、本当に利用者のために一生懸命やっていかなきゃいけないという部分と、かといって組織の方針という部分で、そこら辺のずれというのが、これは永遠のジレンマで課題になってくると思うんですけれども、その辺で何か皆さんからお話をいただければありがたいです。

高山：組織との関係でのジレンマの問題が出されました。このことから経営者の立場から、社会学専攻卒業生の宇留野さんいかがでしょうか。実習生の指導、いつもありがとうございます。

宇留野：「7つのジレンマ」のところについてですが、私はよく言うんですが、特に私たちのような職場なんかですと、話し合いはできているんですから、そういうぐあいに決まっているんですから、価値観も違うし、視点も違うしというところがあるので、その辺はよく話し合いをなさいますとか、意見を言い合うと何か職場がうまくいかなくなっちゃうみたいな日本人的な雰囲気が強くて、特にこれは当然のことだというような形でソーシャルワーカーが入っていかないといけないことなのかなというのは常に感じております。優し過ぎるんですね。何か否定をしたりとか、自分はこう思うんだということが職場の中であまり受け入れてもらえないだろうみたいな形で、そういう立場に立っちゃうような子が多いです。

あと先ほどの公務員の方がおっしゃったような組織の価値観と方針の違い、これにつきましては、これもあつてしかるべきというか、あるのはしょうがないことだと思うんですが、ただ、職場の中

でそういう上司の方に理解をいただくための論法じゃないんですが、そういうものも持って力を入れてもらえればなという、これは意見なんですが、思いました。

あと⑦は、私ども社会福祉法人も仕事していて、地域というものを本当に細かく見ていて、そしてその地域の住民の方たちのことを知ることが今まで足らなかったなと、私は反省点になっているんですね。ですから、評論家のようであったり、あるいは外から物言いなんかはしてきたような気もしたんですが、実際に地域住民のことを本当に知って自分が福祉を提供していたのかというと、それはあまり自信がない領域でもありました。そういう意味では、それぞれの社会環境の中のことを、正しく知ってと言ったらおかしいですが、深く知って、ソーシャルワーカーとしてやっていかなきゃいけないんじゃないだろうか。一事例だけの問題じゃない。背景のこととか本当に詳細のことを知った上でサービス提供すべきじゃないかなと感じております。

ごめんなさい、まとまりのない意見になってしまいました。

高山：ありがとうございました。

経営者の方々にも、経営と支援というなかで、ジレンマということもあるんですね。そのあたりのことは、むしろ組織全体で議論することも必要なかなという感じもしました。

ここで再度3人の方々に伺いたいのですが、フロアの発言の政治的なものに対するアプローチ、ストレスの問題、組織とのジレンマ、経営者のジレンマ等のご意見に対して、いかがでしょうか。

本多：では、全員が考えをしゃべるということでいいですか。

高山：はい。

本多：野村先生のおっしゃったのは非常に大き過ぎてお答えが（しにくいですがけれども…）、政治的、社会的背景日本ではどうだったか。戦後の日本社会であるとか、高度経済成長であるとか、その後

の不況の時代であるとか、振り返るところは別の人に譲るとして、自分の世代から今の社会を見渡したときに、私はことし37歳ですけども、30代、40代、ないしは20代の後半からの、くしくもさっき天野先生が紹介していただいたソーシャルワーカーも含めて、あの社会の周辺にいる世代が、これからの日本社会をどうとらえ、今までの日本社会がどうだったかというのを考えつつ、これからどうするかというのを考えて、ソーシャルワーカーであるわれわれがどういう、まさに2025年高齢者がいっぱいになりどうのこうのという話が当たり前のように言われていますけれども、果たしてどういう社会になるかというのはやはり真剣に考えないといけない。考えないといけないとはよく言われているんですが、周りを見渡すと、先ほど宇留野さんがおっしゃったように、自分だけはとか自分のグループだけは、ほかの人はよく分からないし、知らないよねというような考え方が社会に蔓延し、社会の今の不況の状況であるとか、ワーキングプア等も含めて、ストレス社会になっているということを考えると、周りを見る余裕がない、周りとうまくやっていく心の余裕がないというのが社会に非常に蔓延している状況があるというので、われわれソーシャルワーカーだけでもネットワークであるとか、支援というのをキーワードに仕事をしているわれわれは何とかそのあたりを手を携えていきたいなと思うんですよね。

日本社会福祉士会は約3万人弱、社会福祉士は10万人を超えていると言われてはいますが、社会福祉士会の中にも、実際の政党名を挙げれば、共産党的な考え方の人から、こっちは自民党的な考え方の人もいて、事務局長の人と話をすると、「本多さん、やっぱり一つの政党は応援できないね、今の社会福祉は」という状況もあったので、高山先生がおっしゃったように、「どうするの?」というのをそれぞれいろいろところで話し合っ、て、政党がどうのということではなくて、社会福祉としてこういう社会を考えていきたい、こういう日本にしていきたいというふうに考えないといけないのかなというふうに思います。

そのほかは、ササガワさんのはおっしゃるとおりですねというあたりですかね。僕はこれぐらい

で。

野村：私が取り組んできたこととか、3月まで施設の職員として働いてきて、私自身も、施設も市役所の施設だったので、組織とのジレンマというのは悩んでいました。正直、20代のときって私は、変な意味ですごくとんがっていたとか、何かこうしなくちゃいけないみたいな感じで一生懸命言い続けて、周りからすごく冷たい目で見られていたという経験があって、30代に入ってちょっと変わったとか、やはり味方を増やしていなくちゃいけないんだなというのを感じたんですよ。

以前、社会福祉士会の先輩に言われた言葉があって、「出るくいは打たれるんだけど、出過ぎたくいは打たれないよ」と言われたことがあったんです。これはなかなか名言だなと思ったんですけど、でも、その出過ぎたくいになるという人は、はっきり言って100人中1人か2人だと思うんですね。本当に小泉元首相のような、ああいう改革をされる方なんじゃないかなと思うんですね。そうしたとき、宇留野さんが先ほどおっしゃっていた、上司の理解を得られるようなというのは、一つヒントになるような部分があるんじゃないかなと思っていて、決してこびを売るとかそういったことなく、その組織の中で自分が何ができるのかというのを考えた上で、自分が動きやすいような環境をつくる。

私は、前の施設のところで、もちろん雑務と思われるような仕事というのを自分でなるべく進んでやるようにして、周りの職員の協力を得つつ、あとスーパーバイザーを呼んだんですね。千葉県の発達障害者支援センターの職員の方に、スーパーバイザーとして2年ほど来ていただいて、そこから職員の利用者を見る視線というのはちょっと変わってきたんじゃないかなと思ったんですね。そういう点では、以前高山先生もおっしゃったときがあったんですけど、組織を変えたいと思ったときに、第三者を入れていくというのは有効な方法なんじゃないかなというふうに感じました。

すみません、私からは以上です。

内田：まとまった話になるかどうかは分からない

んですけども、野村先生がおっしゃられた政治的なものとの向かい合い方という意味では、私は、介護保険以前の措置制度のころを現場で知っている中で感じるのは、介護保険制度が導入されて以降、どうも社会福祉というのは公共事業化したのではないかと。要するに、現場のニーズというのは顕在化しているのはあるんですけども、それ以上に、どういう法制度ができて、どういう職種が位置づけられて、どれぐらいの予算が付くのかということにもっぱらの関心が寄せられてきた。

端的な話、地方だともものすごくはっきり分かっていうんですけども、現場の事例検討会では、5人とか10人とか、20人くれば多かったねという学習会が多いんですね。その中で、厚生労働省の何とか係長がご来長、長野に来ることを長野の「長」をとって「ご来長」とか言うんですね。ご来長されるということになると、会場に200人ぐらい集まる。介護保険のときなんかは端的にそうですね。そういう傾向はものすごく強いです。だから、かなり上見て仕事を、介護ケアワーカーなんかとかなり雰囲気違うと思うんですが、生活相談員とかソーシャルワーカーの連中だと、とにかく法制度が早く知りたい、それに合わせて職場にそれを持ってきて対応早くしたいみたいところで相当来てしまったかなという気が現場の中にいて、思いながらも、私も、介護保険前はインターネットで盛んに情報とりましたけど、そういう傾向ありますね。

だから、ここではやはり、自分たちが現場で何を見て、利用者の方、当事者の方から何を聞いてということと、その法制度を相照らしていくようなことをやっていかないと、ますますこの傾向は強くなってしまいうだろうという気がするんですが、障害者自立支援法のときに、社会福祉士会ははっきり言って何もしなかったわけですけども、当事者団体の方が厚労省の前でピケ張ったりということの中で、障害者自立支援法に関する Manifesto は見直すだとか廃止だとかそういう状況にはなっておるわけですね。介護保険法がどこまで見直す必要があるのかという問題は別の問題として精査しなきゃいけないんでしょうけれども、まずは、私自身もそうなんです、私のやり方と言うと、

過去にいじめを受けた若者たちと一緒にシンポジウムをやって、その話を聞いてもらうだかと、あるいはこれは相当私は軋轢を与えられてしまったんですが、教師に性的暴力を受けた当時中学校2年生の親御さんと一緒に訴訟の場に出るとか、その時に教育委員会の方は向こう側に座っていて、「あいつが来ているぞ」というのも言いふらされたり、そういうのも当然あるんですが、そこを何とかソーシャルワーカーも横につながりながら、ソーシャルワーカーだけが固まってやるというよりは、当事者の方と協働関係をつくりながら、提言していくことは提言し、行動していくところは行動していかないと、それこそジレンマがテーマのソーシャルワーカーになってしまうのではないかなと。そうすると、やっぱりバーンアウト研修なのかなという感じに（笑）、それはそれでいいんですけども、以上です。

高山：ありがとうございます。ここで須田先生にコメントをいただきたいと思います。実は事前にお問い合わせしてありました。須田先生はご存じのとおりに、米国で研究と実践をなされ、保健福祉分野において、ジレンマの研究をされてきましたのでこれまでの議論を含め、コメントをいただきたくよろしくお願いします。

須田：先ほど高山先生のコメントの中にメゾという言葉もありましたけれども、いわゆるマクロ、メゾ、ミクロという、マクロが政策研究で、個別援助というのがミクロだと思うんですけども、私の場合はメゾ、組織レベルで、社会福祉なんかも対人援助ということがありますが、それを組織レベルから見るということをここ数年してきました。

きょう皆さんここで話し合われていることというのは、そのメゾレベルから見たときに対人援助の活動がどのように位置づけられるかというお話だったと思います。今後どういう展望を描くことが可能なのかというのをちょっと考えてみたんですけども、先ほど来から組織と自分との間にジレンマがあるというお話も再三出てきますが、メゾレベルの組織から見ると、やはりそれは問題な

んですね。ただ、組織論の視点からすると、組織が一定の目的を設定して「こっちに行け」と言っているのに、何でワーカーとかスタッフが言うことを聞かないのか。おのおのの意見を言い募り、上司の言うことに従わなかったり、しかも週末としてばこういう怪しい会合に出てきて、あることないことを言っている。（笑）なぜなのだというところから問いが始まるわけですね。

だからといって、対人援助スタッフの勝手な行動はけしからぬという結論にはならず、組織の統制が効きにくい背景には、対人援助の仕事に内在する特性があると議論は整理されています。対人援助は工場で部品をつくっているのとは違って、生身の人間を相手にしていて、こちらが働きかければ相手が思いがけない反応をします。また、クライアントと自分とのコラボレーションの中で仕事が成り立っていて予測不可能性が高くなっています。医学の手術のように、こうすれば治るという標準化された手続きも設定しにくいし、何をもって問題が解決したとするのかの判断も価値とかイデオロギーとの関わりで形成されています。こういった仕事の内容からして、組織として統制を効かせることは難しいですね。

ですから、きょう皆さんは、個人の、ミクロの視点からお話くださったんだけど、恐らく対人援助に従事するスタッフの個人レベルの話と、それから組織レベルの話や視点というのは、たぶん区別と整理が可能なんだろうと思うんです。少なくとも組織論のレベルでは、こういう対人援助の組織というのはディカプリングをして乗り越えるという説があります。対人援助固有の価値と、組織としての最低限の統制を維持するための管理の論理や価値を共存させつつ、しかし両者をつきつめて整合性をつけようとはあえてしない。無理に整合性をつけようとする、対人援助の価値と管理の価値の合わない部分が露わになって組織が崩壊するからです。だから、たとえば本多先生が言われたように、組織のキャパを超えて重度の高齢者を入れてしまうというのは管理面からして成り立たない。これを対人援助の価値だけで無理やり受け入れると組織が崩壊してしまう。また、対人援助職として守秘義務があるといっても、犯罪

者をかばっていたら組織が一般社会から罰せられてしまうので、こちらについては通報をする。こうして、組織として存続可能なぎりぎりのレベルのマネジメントをしながら、対人援助固有の論理も残すというダブルスタンダードの要素が、対人援助の組織にはあるということだろうと思います。

ダブルスタンダードというのは、共存している価値が2つあるということですが、一説によると、対人援助の組織の中には9種類の異なる価値観があるという理論もあります。そういういろいろな価値が混在しながら9つのお手玉をぐるぐる回すようにして、その間の危ういバランスと、さらに資本主義の世の中で対人援助を提供する組織が存在しているという現実があって、きょうお話しいただいたジレンマというのは、そういう価値の相克の部分で起こっているんだろうと思います。

ただ、以上のような整理が成り立つのはせいぜい90年代の初めまでで、その後は、ジレンマと言っているような時代ではなくなってしまうぐらい厳しくなっただと思います。福祉国家体制が変容して民営化が進んできたときに、ハリスという人が96年にソーシャルワークビジネスという本を出しました。この本は非常にショッキングで、対人援助の領域にも管理主義、マネジメント主義が台頭したという話です。その背景には、マネジメントというのは独立した専門職だから、ソーシャルワーカーを束ねるのはソーシャルワーカーじゃなくてマネジメントの専門家でいいんだという発想です。だから、MBAみたいな人が対人サービスの組織のヘッドになってくる。実際、有料老人ホームなんかのエリアマネージャー、社長というのは、社会福祉の専門家ではなく、むしろ経営等の専門家ですよね。その下に介護福祉士とか社会福祉士が入ってくる。そうすると、その上司というのは、自分の価値観を代弁して社会や行政に伝えてくれる人ではないということになります。このような中で対人援助の価値だけを強調した場合には、組織利益を裏切る言動ということで、罰せられるということもあり得るのかもしれませんが。こういった状況では、冒頭高山先生が言われたように、ジレンマというよりは、何を言っても愚痴になってしまう。

じゃあ、どうなっていくのかというところだと思うんですけど、やはり野村先生が言われたソーシャルアクションというのが重要なのではないのでしょうか。その場合、組織、環境、対人援助というのがキーワードになると思うんですね。その対人援助の中には学校も入るし、病院も入るし、すべてのところにそういう管理主義というか、マネジメント主義が来ていますよね。東洋大学もそうなっています。なんでも文書にしておさないといけないし、目に見える成果を上げて数字で出さないといけないし、授業は15週確保しなさいとか（笑）、評価は相対評価にしなさいとか、そういう標準化の圧力が入り込んできていると思うんですね。だから、ソーシャルワーク固有の問題性として掘り下げるといっても大事なんだけど、今日のような話題は対人援助に共通する、医療でも、学校でも、社会福祉でも共通する課題であって、恐らく派遣切りとか一般の会社でもそれはもっと拡大して浸透していついて、ある種の現代社会の問題性であるというふうに広がりを持って見ていったらどうかと考えるわけです。ソーシャルアクションを起こすときにも、みんなに共通する課題なんだということで議論を続けていったときに、一つ何か展望が開けて、よりいろいろな人とコラボレーションしながら議論を盛り上げていけるんじゃないかと、そういうちょっと私も希望を持って皆さんの話を伺いました。

高山：どうもありがとうございました。

対人援助の価値と組織におけるぎりぎりのせめぎ合いのマネジメントという、そういうところからソーシャルアクションに移っていくということです。実は、東洋大学の中でも、社会学部というのは「東洋大学の良心」というふうに自負しているようですが（笑）、東洋大学もこの管理主義とマネジメントのところがせめぎ合っています。さて時間が終わりに近づいてきました。最後に、今の須田先生のコメントを受けて、いかがでしょうか。また東洋大学、大学院の教育に関して、また本学会に関しての期待や要望を含めて発言してください。

内田：きょうは私のつたないお話を聞かせてしまって、非常に申し訳ない思いでいっぱいなんです、須田先生がおっしゃったとおり、さまざまな要素が微妙なバランスをとりながら危うい状況にあるというのは、本当に切々と感じるところで、社会福祉士会というか、ソーシャルワーカーという割と単一的な職業内容だと思うんですが、ソーシャルワーカーというくくりの集まりというのはいないんですよね。MSW協会、医療社会事業協会がMSWの集まり、PSW協会がPSWだけの集まりというのを持っておりますけれども、われわれの結節点である社会福祉士会というもので言うと、その会自体が非常にさまざまな背景を持った集いなんです。そこには当然行政職の方も施設長の方もいるし、新卒はややの若者もいるし、ベテランもいるというところで、まずはそこら辺、またさっきの私の表現で言うと、どうしてもどんどん法制度が変わっていき、新しい知識が入ってきていますので、研修というものが非常に大切だということがあるんですけれども、もう一方、自分たちが考えていることを足場のところを出し合っていく、職場で出していければ非常にいいけれども、職場の業務が非常に忙しかったり、ソーシャルワーカーという立場で職場にいる場合、ほかに複数の仲間が職場にいなかったりということもありますので、やはり一人一人の個人が地元の社会福祉士会等の結節点の中で今抱えている課題を出し合っていくながら、先輩たちの姿勢としてあんまり説教はせずに、「そうか」というところで積み上げいくことが、非常に基本的な話なんですけれども、実はなかなかできなくなっているし、それを意識的にやっていくことが非常に大切なのかなということを改めて感じました。

本多さんがちゃんとビシッと締めてくださるので、私は緩く締めます。以上です。

野村：きょうはどうもありがとうございました。私からはたぶん抽象的なお話になってしまうと思うんですけれども、もともとこの本の想定する読者層というのが、若手、中堅をターゲットにしたんですね。自分たちが若いとき、後藤さんはまだ若いと思うんですけど、たまたま社会福祉士会の

青年部会というところで知り合って、何かイベントとかやっていて、それでネットワークつくろうよみたいな感じでやっていて、たぶん私たちが若いときに悩んだというか、実際ソーシャルワーカーとしての仕事を始めて悩んだことというのを今の若手と中堅のソーシャルワーカーの方に伝えたいなというところもあって、たぶんこういう本になったのかなと思うんですけど、自分たちが中堅という世代に入ってきて、大学がもしこういったことができればなと思っているのは、私が現場のいろんな、ソーシャルワーカー13年目になったんですけど、当事者の方の声というのか、語りというのにはすごい意味があるのかなというか、すごい力があるんじゃないかなと最近思っているんです。実際にお話を聞いていて、その人の思いとかというのは非常に貴重なものなんじゃないかなと思うので、そういったところを大学や大学院のところでぜひ生かしていただく機会があればなというのと、あと現場のワーカーを鍛える方法。先生方もすごいお忙しい中こんなお願いをするのは本当に申し訳ないなと思うんですけど、一回仕事に入って、その上でまた学びたいなという思いが出てきたりするんじゃないかなとっていて、そのときに先生方や、ちょっと上のソーシャルワーカーからアドバイスをいただける機会というのがあったりすると、ぐっとワーカーとして伸びるとか、そういう機会というのものもあるんじゃないかなと思うので、そういう機会を、きっとそれが福祉社会システム専攻なのかなと思ったりはするんですけども、それをより身近な機会でできたりするとよりいいのかなと思いました。本当にきょうはどうもありがとうございました。

本多：須田先生、とても鋭いご指摘で、面白かったです。何が元気が出ました。おっしゃるとおり、ぎりぎりのところなんですよ。本当にぎりぎりの感じが、何でこんなに仕事ってぎりぎりなんですかね。どこの業界でもそうなんですかね。福祉業界は、金は来ないし、利用者はいっぱい来るし、ほかに対応してもらえないほかの施設はないみたいな、何なんでしょうね、これ。

今、社会が複雑化し、援助を対象とする人たちが

が増え、そのような方々を支える家族が崩壊というか、縮小化している状況の中では、さらに、かつ個人化というか、ほかの人とつながらない人、若者、お年寄りが増えている状況の中から考えると、相当ソーシャルワーカーないしは対人援助職に与えられる課題は大きくて、大きいからこそそれに取り組んでいかないといけない。きっとソーシャルワーカーの仕事ないしは社会福祉にかかわる教育や研究からわれわれが離れないのは、やはりその対人援助というものの、人にかかわる仕事というものの、人間がたぶん面白いからなんだと思うんですよ。やっぱりソーシャルワーカー、ソーシャルワーカーというよりは、人と接するというのが、プラスにもマイナスにもですけれども、これだけ面白いというあたりを、大学教育というか、福祉の教育というか、そのあたりで伝えていただきたいし、さっき宇留野さんからのご指摘もあったように物を言える人ですよ。

僕も1年生の夜のゼミをやっていますが、物言えないんですよ。これは大学だけに与えられる課題ではないと思いますけれども、やはり対人援助職、それが社会福祉でなくても、そういう領域で仕事をしようとするならば、やはり物を言える、そしてかつ社会学部であるとか、ライフデザインということであるならば、社会と生活を見渡すような、それぞれの視点を持つような勉強ができる機会を与えていただいて、卒業した後はリカレント教育ということになるのかなと思いました。

入り口と出口がつながっているかよく分かりませんが、そんなことです。

高山：私は今3つのある施設のスーパーバイザーをやっています。また、12年前からNPO法人で福祉施設を中心にオンブズパーソンを行ってきましたが、その中で見えてきているのは、やはりサービスの質の格差です。頑張っている事業所は組織的に見ていくと、やはりぎりぎりのマネジメントをしていきながらも、ソーシャルワークの価値を大切にしているわけです。そして地域との関連やネットワークがあるという点です。そこの地域に住んでいる人たちとどういうふうに協働、連携していくかみたいなところの実践が一つの型になってい

ます。逆にそうじゃないところは、極めて自己完結的に管理を中心に行われています。

もう一つは、我が国の福祉の現場、特に施設において、待遇面含めて訴えていかなければならないことがらがあるのに関わらず、あきらめてしまっている現実がある。利用者の側に立つことと、自分たちの労働権含めてん権利主張が必要ということです。それはまさに政治的なものにつながることで、このことに関して、私たちは一国民としての一步を踏み出さなければならないと思います。それはどうやったらいいかというのは、難しいですが、だからこそ職能団体も含めて、政治的、社会的なものに対してきちんと物を言っていくというベクトルをつくっていく必要があると思うのです。

したがって大学も、ジレンマの課題に対抗できる価値教育の体系化を図る必要性を感じましたし、実習教育等でも現場と協働で開発していくこともしなければならないと思います。また大学院においても特に福祉社会システム専攻の現場経験がある方々の教育や論文指導におけるカリキュラムにおいて、今日のジレンマの問題は避けて通れないと痛感しました。これから学会も含めて、こういう問題に関して向き合っていくべきを得ないし、またある意味で発信していくことも求められていると思います。またジレンマの第2弾の本が書かれるということを聞いておりますので期待しています。また皆さんだけでなく、この学会にいる仲間を含めて、いろいろな形でネットワークを強化していただき、企画等をしていただきたくお願いいたします。

時間が来ましたので、これで終了したいと思います。3人のシンポジストの方に拍手をもって終わりたいと思います。どうもありがとうございました。（拍手）

司会：どうも有意義なご議論をありがとうございました。個人的にもう少し話を聞きたいとか、そういうこともあるかと思いますが、ぜひこの後の懇親会、15分後にやりますので、お残りいただけたらと思います。

きょうは午後のセッションは天野先生のご講演、

それから4人の方のシンポジウム、大きく「うん、うん」とうなずかれる方がよく目につきました。例年以上に会場も高揚感といいますか、一体感のような、そういうものが生まれていたのではないかなと思います。この学会も今回で5回目ということで、次の第10回に向けて、さらに皆さまと一緒に共有していけるようなものにしていけたらなと思っています。

もう一度4人の登壇者の方に拍手を。（拍手）